

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SEPEDA MOTOR BEKAS.  
( STUDI PADA MASHURI MOTOR PASURUAN )**

**SKRIPSI**



Oleh :  
**IRMA NIKEN RAHAYU NINGTYAS**  
**201610160311017**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MALANG  
2020**

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SEPEDA MOTOR BEKAS.  
( STUDI PADA MASHURI MOTOR PASURUAN )**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Prasyarat Mencapai  
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :  
**Irma Niken Rahayu Ningtyas**  
**201610160311017**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2020**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK  
DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR BEKAS  
(Studi pada Mashuri Motor Pasuruan)**

Oleh :

**Irma Niken Rahayu Ningtyas**

201610160311017

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 22 Januari 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Drs. Noor Aziz, M.M.**

**Dra. Erna Retna Rahadjeng, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



**Dr. Rofiq Zuhroh, M.M.**

**Dr. Marsudi, M.M.**



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR BEKAS (Studi pada Mashuri Motor Pasuruan)

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Irma Niken Rahayu Ningtyas

NIM : 201610160311017

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Januari 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Dra. Ratih Juliati, M.Si.

Penguji II : Dr. Iqbal Robbie, M.M.

Penguji III : Dra. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Penguji IV : Drs. Noor Aziz, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idan Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **Irma Niken Rahayu Ningtyas**  
NIM : 201610160311017  
Program Studi : Manajemen  
Surel : [irmaniken21@gmail.com](mailto:irmaniken21@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*Plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik, dan sanksisanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang.....

Yang Membuat Pernyataan

  


**Irma Niken Rahayu Ningtyas**



## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR BEKAS.**

**(STUDI PADA MASHURI MOTOR PASURUAN)**

**Irma Niken Rahayu Ningtyas**

Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl Raya Dermo No. 06 Dau Malang E-

mail : [irmaniken21@gmail.com](mailto:irmaniken21@gmail.com)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan untuk membeli sepeda motor bekas di Mashuri Motor Pasuruan. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan bantuan sistem penentuan sampel SPSS v.24 dengan 100 responden dan teknik purposive sampling di mana responden ditentukan oleh kriteria tertentu.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, berdasarkan uji F dapat diketahui bahwa secara simultan variabel harga, kualitas produk dan kualitas layanan mempengaruhi keputusan pembelian, sedangkan secara parsial harga dan kualitas produk mempengaruhi keputusan pembelian, dan kualitas layanan sebagian tidak mempengaruhi keputusan pembelian.

**Kata Kunci** : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

## ***ABSTRACT***

### **ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR BEKAS. ( STUDI PADA MASHURI MOTOR PASURUAN )**

**Irma Niken Rahayu Ningtyas**

Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl Raya Dermo No. 06 Dau Malang E-

mail : [irmaniken21@gmail.com](mailto:irmaniken21@gmail.com)

The purpose of this study was to analyze the effect of price, product quality and service quality on the decision to purchase a used motorcycle at Mashuri Motor Pasuruan. The analytical tool used in this study is multiple linear regression with the help of SPSS v.24 sample determination system with 100 respondents and purposive sampling technique where the respondent is determined by certain criteria.

Based on the results of multiple linear regression analysis, based on the F test it can be seen that simultaneously the price variables, product quality and service quality affect the purchasing decision, while partially the price and product quality affect the purchase decision, and service quality partially does not affect the decision purchase.

**Keywords :** Price, Product Quality, Service Quality, Purchasing Decisions.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim.*

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segalanya, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul “ Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Bekas (Studi Pada Mashuri Motor Pasuruan) ini dapat terselesaikan pada waktu yang direncanakan.

Teriring do'a sholat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do'a sholat menetes ke segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada ', para mushonnifin, para ulama', dan seluruh umatnya yang dengan ikhlas gembira dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses pembuatan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan mendukung kepada saya. Sebagai pertimbangan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fauzan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Ibu Dra., Idah Zuhroh., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Bapak Dr. Marsudi, M.M. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Bapak Noor Azis Drs., M.M. dan Ibu Erna Retna Rahadjeng Dra., M.M. Selaku Pembimbing I dan Pembimbing II
5. Bapak / Ibu Penguji
6. Segenap Dosen Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing saya selama perkuliahan.
7. Orangtua saya Bapak H. M. Ali Mashuri dan Ibu Hj. Indah Lestari Ekawati, yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan kepada saya selama proses perkuliahan
8. Nenek saya Ibu Hj Sri Sudaryati, dan adik saya Alya Dwi Rahma Ningtyas, yang sudah banyak membantu saya dan memberikan dorongan yang lebih untuk saya
9. Sahabat saya Andra Tri Anugerah, yang berperan dalam mendukung dan memberikan semangat untuk saya dalam proses pengerjaan skripsi
10. Rekan perkuliahan saya Farhana Al-Baity dan Ifadah Imaniah, yang sudah sering membantu saya dalam setiap proses pembelajaran selama perkuliahan
11. Rekan perjalanan saya, Bripda Taslim Ade Taher, yang selalu memberikan sokongan berupa moral, semangat hidup, dan memberikan arahan untuk selalu meraih seganap impian
12. Teman satu angkatan Manajemen A 2016, yang selalu memberikan support terbaik dan menjadi rekan terbaik selama perkuliahan



Kepada mereka semua, hanya dapat mengucapkan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

Akhirnya, dengan segala yang menyangkut dan kekurangannya, saya persembahkan karya tulis ini tentang apa yang dibutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran untuk semua orang. saya harapkan untuk melengkapi karya saya selanjutnya Terimakasih

*Billahittaufiq Wal Hi dayah.*



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR PUSTAKA .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Landasan Teori.....	13
1. Keputusan Pembelian.....	13
2. Harga .....	26
3. Kualitas Produk .....	29
4. Kualitas Pelayanan .....	33
C. Kerangka Berpikir Teoritik .....	38
D. Hipotesis.....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	44
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel .....	44
D. Variabel Penelitian .....	46
E. Definisi Operational Variabel .....	46
F. Uji Validitas .....	47
G. Uji Reabilitas.....	48
H. Data Dan Sumber Data.....	52
I. Teknik Pengumpulan Data.....	53
J. Teknik Analisis Data.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	58
1. Gambaran Daerah Penelitian.....	58
2. Konsumen Mashuri Motor Pasuruan.....	60
3. Profil Showroom Mashuri Motor Pasuruan .....	61
4. Karakteristik Responden .....	64
B. Analisis Data .....	64
C. Pembahasan.....	76

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran.....	89
C. Keterbatasan Penelitian.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Showroom sepeda Motor Bekas di Pasuruan .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	49
Tabel 3.2 Skala Instrumen.....	50
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	61
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	62
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	62
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat Keputusan Pembelian.....	63
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas .....	64
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Linieritas .....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas .....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67
Tabel 4.10 Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen .....	18
Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembelian.....	21
Gambar 3.1 Hubungan Antar Variabel.....	48
Gambar 4.1 Jenis Kelamin .....	58
Gambar 4.2 Usia Responden .....	58
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden.....	59
Gambar 4.4Penghasilan Responden .....	60



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir Teoritik .....	41
--	----





## DAFTAR PUSTAKA

- Adhyka, Dupa S. Kembaren, (2009). Kedudukan Hukum Ukm Selaku Francise (Terwaralaba) Dalam Pengaturan Francise (Waralaba) Di Indonesia. Universitas Sumatera Utara Medan
- Amirullah 2002. Praktek Ekspor Impor. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Amirullah 2016. Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif. Malang : Media Nusa
- Amron Amron (2018). Buying Decision in the Consumers of Automatic Motorcycle in Yogyakarta, Indonesia. American Research Institute for Policy Development.
- Amstrong dan Kotler 2003, Dasar-dasar Pemasaran Jas, Alfabeta, Bandung.
- Angiopora, Marius P. 1999. Dasar-dasar Pemasaran. Raja Grafindo Persada
- Anwar, Sanusi. 2014. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta : Salemba empat
- Boyd, Walker, Lerreche.2000. Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Strategi dengan Orientasi Global Edisi 2 Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Buchori Alma, (2011), Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Cetakan Kesembilan. Bandung : Alfabetha
- Bunga Aditi dan H.M. Hermansyur (2018). “ Pengaruh Atribut Produk, Kualitas Produk dan Promosi, Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Merek Honda
- Celina A. Rompas, Victor P.K. Lengkong, danMerlyn M. Karuntu (2017). “Analysis Of Marketing Mix Effect On Purchase Decision Ayla Daihatsu Car On PT.Astra International Tbk. Daihatsu Branch Martadinata
- Citra Ayu Anggraeni1, Aditya Wardhana ( 2017). “Factor Analysis Of The Di Kota Medan”. Universitas Harapan
- Fajar, Laksana 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Fandy Tjiptono, (2001). Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen. Yogyakarta : BPFE
- Fandy Tjiptono, (2001). Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen. Yogyakarta : BPFE
- Fandy Tjiptono. (2009). Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh. Yogyakarta : Andi Offset

- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta, Andi.
- Fandy, Tjiptono, 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi 2. Yogyakarta : Andi
- Fandy, Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy, Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran* . Edisi 3. Yogyakarta, Andi.
- Fifyanita Ghanimata, Mustafa Kamal. (2012). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian. Artikel Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Imam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Bumi Aksara
- Habibah dan Sumiati 2016. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah. Madura : Jurnal Ekonomi dan Bisnis
- Hahn, (2012). *Beriklan dan Berpromosi Sendiri* . Gramedia : Pustaka Utama Jakarta
- Handoko, T. Hani. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Sumber Daya Manusia*. Liberty : Yogyakarta
- Han-Shen Chen, Bi-Kun Tsai, dan Chi-Ming Hsieh. (2017). *Determinants of Consumers' Purchasing Intentions for the Hydrogen-Electric Motorcycle*. Shan Medical University.
- Indriyo, Gitosudarmo, 2008. *Manajemen Pemasaran*, edisi pertama, cetakan keempat, Penerbit : BPFE – Yogyakarta.
- Iskandar. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)* . Jakarta : GP Press Jakarta.
- Jonathan, dan Tendean, Vivi Adeyani, 2016. Pengaruh Tax Avoidance Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Perfortabilitas sebagai Variabel Pemoderasi. Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call For Pappers UNISBANK (SENDI\_U) Ke-2 tahun 2016

- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi 13 Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. Prinsip Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid I. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. Prinsip Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid I. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Management, 15<sup>th</sup> Edition. Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2014. Principle of Marketing, 12<sup>th</sup> Edition. Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong 2001. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 2. Edisi ke 8. Jakarta : Erlangga.
- Lamb, Charles W, Joseph F Hair, Carl Mc. Daniel. 2006. Pemasaran. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat
- Machfoedz, Mahmud. 2005. Pengantar Pemasaran Modern. Yogyakarta : Upp Amp Ykpn.
- Maharyanie, Mutia Ismail, dan Iskandar Muda (2017). "Impact of the Online Car Rental Service Order System on Sales.Turnover with Financial Literacy Customer as Intervening Variables". Serials Publications Pvt. Ltd. Manado". Universitas Sam Ratulangi
- Mauludin, Hanif, (2010). Essay : Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Citra Rumah Sakit
- Mowen, John C dan Minor, Michael, 2012. Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya, Jakarta : Erlangga.
- Philip Kotler, 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II, PT. Indeks, Jakarta  
Second-hand Motorcycle Purchase Decision at Citra Motor Showroom". Universitas Telkom.



- Sugiono, 1999. Metodologi Penelitian Administrasi Edisi Kedua. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiono, 2014. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2012. Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Swastha,Basu. (2010). Manajemen Penjualan : Pelaksanaan Penjualan, BPFE – Yogyakarta
- Travilla Purnama Dewi (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota di Namasco Mlati Yogyakarta.
- Umbas Krisnanto dan Widya Riani Utami (2018). “Gender Interview on Functional Design, Hedonist, Symbolic Benefits for Motorcycle Buying Decisions”. Postgraduate School, Perbanas Institute, Jakarta, Indonesia.

# ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR BEKAS. ( STUDI PADA MASHURI MOTOR PASURUAN )

## ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

[digilib.uinsby.ac.id](http://digilib.uinsby.ac.id)

Internet Source

7%

2

[repository.usd.ac.id](http://repository.usd.ac.id)

Internet Source

6%

3

[fantastic-note.blogspot.com](http://fantastic-note.blogspot.com)

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%